

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di zaman yang serba membutuhkan kecepatan informasi bagi semua pihak, teknologi mempunyai peranan penting yang tentunya tidak terlepas kaitanya dengan Teknologi Informasi (TI), Penggunaan teknologi informasi untuk penerapan sistem informasi amat diperlukan. Sistem informasi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila dapat memenuhi kriteria yang dihasilkan, seperti: keakuratan informasi yang dihasilkan, ketepatan waktu di dalam pemberian informasi serta pemanfaatan informasi yang diberikan kepada pemakainya.

Dengan diciptakannya jaringan Internet, komunikasi menjadi tidak terbatas dan tanpa hambatan, baik hambatan geografis maupun hambatan waktu. Kemudahan yang dihasilkan oleh jaringan internet telah memungkinkan dibuatnya sistem informasi konsultasi kerusakan printer berbasis web pada Aston Printer Center Caruban yang berguna untuk mempermudah pelanggan didalam berkonsultasi, dan mengetahui tips merawat dan menggunakan printer sehingga meminimalisir terjadinya penanganan yang salah dalam hal pemeliharaan dan penanganan kerusakan untuk kasus kerusakan ringan seperti: Konsultasi pasca penanganan servis, printer eror blinking, hasil cetak bergaris yang seharusnya bisa diselesaikan sendiri oleh pelanggan tanpa harus membawanya ke dealer, apalagi kalau domisili pelanggan yang jauh dari lokasi dealer printer. Sekaligus memudahkan pihak aston printer center caruban dalam memberikan layanan konsultasi kepada Pelanggan.

Untuk itu penulis akan melakukan penelitian dengan mengambil judul “Sistem Konsultasi Kerusakan Printer Berbasis Web Pada Aston Printer Center Caruban” untuk membantu memudahkan perusahaan memberikan layanan konsultasi dan memudahkan pelanggan dalam menyelesaikan masalah pada printernya tersebut.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah diatas maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem konsultasi kerusakan pada printer berbasis web untuk memudahkan perusahaan dalam memberikan layanan konsultasi kepada Pelanggan ?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem konsultasi kerusakan pada printer berbasis web untuk membantu Pelanggan dalam menganalisa masalah printernya ?

1.3 Batasan masalah

Masalah yang timbul pada suatu printer sangat luas dan beragam karena banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhinya, agar pembahasan dalam tugas ini lebih terarah maka penulis melakukan pembatasan-pembatasan seperti dibawah ini :

1. Ruang lingkup penelitian meliputi ruang lingkup perusahaan Aston Printer Center Caruban .
2. Aplikasi sistem konsultasi ini dirancang untuk membantu Pelanggan Aston Printer Center Caruban dalam menganalisa masalah printer yang sifatnya ringan dan kerusakan pasca servis.
3. Sistem konsultasi ini memiliki dua level user, yaitu :
 - a. Pelanggan : memiliki hak akses yang terbatas, seperti :
 - 1) Input data diri dan melakukan konsultasi.
 - 2) Menampilkan data kerusakan dan gejala kerusakannya.
 - 3) Menampilkan tips perawatan printer.
 - 4) Menampilkan halaman bantuan
 - 5) Melihat dan Mencetak Hasil Konsultasi.
 - 6) Menampilkan halaman bantuan (penjelasan dan cara penggunaan system).
 - 7) Mengirimkan kritik dan sarannya.

- b. Admin : memiliki hak akses mengelola data secara keseluruhan seperti :
 - 1) input, edit, hapus dan menampilkan data gejala.
 - 2) input, edit, hapus data kerusakan.
 - 3) input, edit, hapus dan menampilkan data relasi.
 - 4) tampilkan dan hapus data saran/kritik.
 - 5) tampilkan data pelanggan yang pernah melakukan konsultasi.
- c. Pemakai sistem ini adalah pelanggan Aston Printer Center Caruban dan pengguna printer yang menginginkan informasi tentang kerusakan pada printernya.
- d. Sistem konsultasi ini akan mendiagnosis kerusakan berdasarkan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan gejala kerusakan yang diajukan sebagai bahan input.
- e. Output yang dihasilkan dari sistem konsultasi ini adalah informasi kerusakan pada printer, keterangan dan cara penanganan printer yang rusak berdasarkan gejala kerusakannya.
- f. Penelitian ini dijalankan dari tahap analisa, desain dan perancangan hingga implementasi sistem.

1.4 Tujuan Dan Manfaat

a. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk memenuhi sebagian syarat sebelum dinyatakan lulus.
- 2) Supaya lebih memudahkan Perusahaan Aston Printer Center Caruban dalam memberikan pelayanan konsultasi kepada Pelanggan.
- 3) Dapat memudahkan Pelanggan dalam melakukan konsultasi mengenai gejala kerusakan yang dialami printernya.

b. Manfaat Penelitian

- 1) Sistem ini dapat digunakan oleh pelanggan dan pengguna printer sebagai sarana untuk memudahkan dalam melakukan konsultasi. sehingga tidak perlu membawa ke dealer untuk menyelesaikan kerusakan yang bisa diatasi sendiri.

- 2) Pelanggan dan pengguna printer lebih memahami mengenai tata cara perawatan, penggunaan printer dan tata cara perbaikan masalah pada printer yang sifatnya ringan.
- 3) Sistem yang dibuat diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan penelitian lebih lanjut untuk bisa mengembangkan system konsultasi yang lebih kompleks.

1.5 Metodologi Penelitian

Metodologi adalah Kesatuan metode-metode, prosedur-prosedur, konsep-konsep pekerjaan, dan aturan-aturan yang digunakan oleh suatu ilmu pengetahuan, seni atau ilmu pengetahuan yang lainnya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu dengan cara mengumpulkan data, menganalisa data, membuat suatu pemecahan masalah, dan kemudian disusun untuk menarik kesimpulan mengenai masalah tersebut. Ada dua teknik dalam metodologi penelitian yaitu teknik pengumpulan data dan teknik pengembangan data.

1.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat diperoleh dari objek penelitian. Cara yang mendukung untuk memperoleh datanya adalah sebagai berikut:

a. Studi Lapangan

Studi lapangan dapat dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung ke Kantor Aston Printer Center Caruban yang menjadi objek penelitian, dengan 2 cara yaitu:

1) Observasi

Pada tahap ini dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu data, baik berasal dari dokumen divisi servis terpakai maupun dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pimpinan perusahaan.

2) Wawancara

Pada tahap ini dilakukan proses tanya jawab dengan para karyawan perusahaan serta pimpinan perusahaan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai masalah yang dikaji sehingga memperoleh data yang memadai untuk diteliti yang berkaitan dengan sistem yang akan dibuat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menjelaskan latar belakang penulis melakukan penelitian dan yang menjadi dasar dari permasalahan, yang terdiri atas latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam Landasan teori memuat tinjauan pustaka, teori-teori yang mendukung dalam Tugas Akhir.

BAB III: DESAIN DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini memuat tentang data-data yang diperlukan dalam perancangan system, meliputi langkah-langkah penyelesaian masalah secara umum, meliputi perancangan dan desain aplikasi yang dibangun oleh penulis. Perancangan dan desain tersebut meliputi permodelan proses, perancangan basis data dan perancangan struktur navigasi.

BAB IV: IMPLEMENTASI DAN ANALISA

Dalam bab ini berisi uraian analisis terhadap aplikasi dan implementasi perancangan dalam hal kerja aplikasi. Bab ini berisi dua subbab yaitu analisis dan implementasi. Subbab implementasi berisi penjelasan dari desain antarmuka, sedangkan subbab analisis menjelaskan kinerja aplikasi ketika aplikasi telah diimplementasikan.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari analisis mengenai keterkaitan dengan tujuan pembuatan aplikasi serta saran-saran yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi atau pengembangan aplikasi di masa yang akan datang yang diperlukan dalam mendapatkan hasil yang lebih baik.